



# Assistenza Informatica introduzione

AV Information Technology dispone di un software di gestione dei computer che combina efficaci funzionalità di monitoraggio, gestione, patching e automazione. Risolve facilmente problemi legati all'IT, organizza le attività comuni e supporta gli utenti finali da dietro le quinte con strumenti di gestione IT che riducono i costi e la complessità delle problematiche del Cliente.

Il software di gestione è in grado di rilevare le problematiche tecniche del computer, e aprire in automatico una richiesta di assistenza. I tecnici incaricati provvederanno alla risoluzione del problema segnalato. Tuttavia, possono esserci circostanze dove sia l'utente a necessitare di supporto sentendo il bisogno di segnalare un problema.

Di seguito indichiamo i canali per richiedere l'assistenza e altri piccoli accorgimenti da seguire per operare in sicurezza.

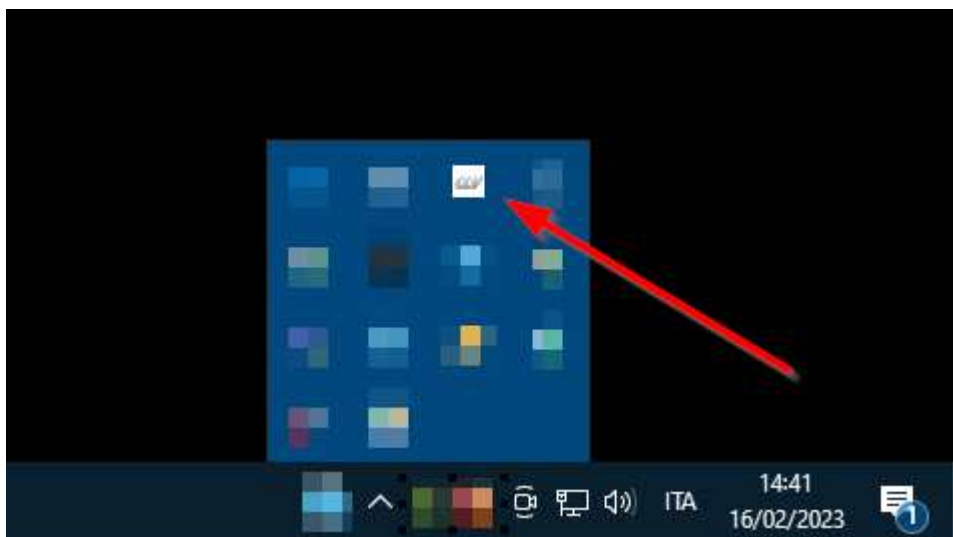
Buon Lavoro

# Come richiedere assistenza

Il canale primario per richiedere assistenze è attraverso l'icona che si trova nella barra delle icone vicino all'orologio di windows.

Questo metodo permette di ricevere la richiesta in tempi rapidi. I tecnici possono visualizzare le richieste anche se sono impegnati a risolvere le problematiche di altri operatori.

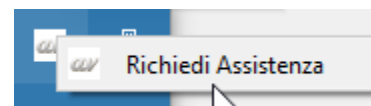
## Il canale primario



Cerca nella barra l'icona il simbolo



Clicca sull'icona con il pulsante sinistro del mouse, poi fai clic su Richiedi Assistenza



**AV** Invia richiesta di supporto

Oggetto:

Corpo:

Immagini:

Nome:

Cognome:

E-mail:

Telefono:

Inserisci i dati richiesti e premere invio.

Il supporto tecnico prenderà in carico la richiesta e a seconda dell'emergenza stabilisce la priorità per la risoluzione del problema

# Come richiedere assistenza

In alcuni casi, anche se rari, potresti aver la necessità di aggiungere più dettagli alla richiesta di assistenza, forse allegando dei file. Oppure per qualche ragione non trovi l'icona per richiedere assistenza. In tal caso puoi scrivere una e-mail.

## e-mail

**L'indirizzo e-mail per aprire una richiesta di assistenza è:**

**[support@vommaro.rmmservice.eu](mailto:support@vommaro.rmmservice.eu)**

Utilizza il tuo programma di posta elettronica ed invia una e-mail inserendo i dettagli del problema.

---

## telefono

Spesso ricevere risposta telefonica non è semplice in quanto gli operatori possono essere già impegnati in altre chiamate. In ogni caso, ti forniamo i nostri contatti da utilizzare quando non è possibile utilizzare gli altri canali.

**Cellulare: +39 328 215 6737**

**Cellulare: +39 366 284 9892**

**Segreteria: +39 02 2111 9264**

Lascia un messaggio nella segreteria indicando il tuo numero, nome e cognome, azienda e problema riscontrato

# Accorgimenti per operare in sicurezza

Qui sono indicati alcuni principi, per operare in sicurezza.

**Software:** se non è urgente e hai bisogno di installare un determinato software richiedi la nostra assistenza

Molti software possono essere particolarmente dannosi. Anche un software sicuro può bloccare un computer.

**E-mail:** se pensi che una e-mail sia sospetta, prima di aprirne il contenuto o l'allegato, richiedi la nostra assistenza

Molti malware (software malevoli) e virus si diffondono tramite la posta elettronica.

**Password:** non diffondere mai le tue password personali. Se ritieni che altri conoscano la tua password, cambiala. Richiedi la nostra assistenza se non sai come fare.

Una password poco sicura potrebbe mettere in pericolo la tua persona e i tuoi dati oltre che la rete aziendale.

**Manutenzione programmata:** tutti i venerdì sera il computer sarà sottoposto a pulizia e manutenzione, ricorda di non spegnerlo alla fine della tua giornata lavorativa.